

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sebuah program atau kebijakan tertentu yang diterapkan oleh suatu perusahaan dilaksanakan dengan sebuah tujuan, artinya semua program diciptakan untuk mendatangkan suatu manfaat, baik itu untuk pribadi perusahaan maupun untuk anggota serta pihak lain yang terikat di dalamnya. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) program dapat diartikan sebagai sebuah asas serta usaha yang kemudian dijalankan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Untuk dapat mencapai keberhasilan dari pelaksanaan suatu program yang dimaksud, maka organisasi tertentu harus mengupayakan adanya suatu karya, dimana karya tersebut nantinya merupakan jalan untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Pegadaian sendiri sering mengalami perubahan pada status keberadaanya yang oleh Bushtanto (2014:1) dijelaskan mulai dari pernyataan yang dirumuskan dalam Undang-undang No.19 Tahun 1960 yang mengganti status pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN), selanjutnya pada Peraturan Pemerintah RI No.7 Tahun 1969 tentang Perubahan Bentuk Perusahaan Negara Pegadaian menjadi Jawatan Pegadaian atau disebut juga sebagai Perjan (Perusahaan Jawatan). Kemudian diubah lagi dalam Peraturan Pemerintah RI No. 10 Tahun 1990 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Jawatan (Perjan) Pegadaian menjadi Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian dan akhirnya pada tahun 2011 melalui pernyataan atas Peraturan Pemerintah RI No.51 Tahun 2011 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian menjadi Perusahaan Perseorangan (Persero) Pegadaian.

Perubahan tersebut kemudian menjadikan pengalihan mengenai kekayaan yang diperoleh dimana sebelumnya hasil dari pelaksanaan pegadaian umum (perum) menjadi milik perseorangan seperti yang disebutkan pada pasal 1 ayat (1) PP RI No.51 Tahun 2011 tersebut. Akan tetapi tujuan serta gambaran umum mengenai kegiatan di dalam perusahaan pegadaian perseorangan ini tidak berbeda jauh dari sebelumnya hanya saja terdapat perubahan kecil baik pada program maupun tata kerja lainnya di perusahaan tersebut.

Salah satu produk yang diterapkan berdasarkan pada keputusan yang dipilih oleh pihak pegadaian adalah adanya kegiatan pemberian dana melalui proses kredit cepat dan aman (KCA). Dari program KCA tersebut maka yang dipusatkan adalah pada proses kredit yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah dengan keunggulannya yaitu cepat dan aman. Menurut Nursyamsi (2008: 1) menjelaskan bahwa upaya pemberian gadai ini merupakan usaha inti atau fokus dalam pelaksanaan dan pengadaan perusahaan pegadaian sejak tahun 1901. Oleh sebab itu, program yang terus mengalami perbaikan di perusahaan ini adalah berfokus pada proses pegadaian serta upaya dalam membentuk kenyamanan bagi para nasabah yang datang.

Menurut Pratama (2010:5) pengendalian program kredit oleh suatu perusahaan harus betul-betul diawasi dengan baik terutama oleh pemimpin dalam perusahaan tersebut karena sebuah bank atau dalam lingkup kecilnya seperti pegadaian ini sumber terbesarnya adalah dana dari nasabah sehingga dengan melibatkan nasabah suatu perusahaan akan berkembang namun tidak menutup kemungkinan bahwa melalui sistem pemberian kredit ini dapat merugikan suatu perusahaan. Pernyataan ini memberikan sebuah pengalaman bahwa kualitas

produk yang baik tentu memberikan dampak positif kepada nasabah dan juga perusahaan, begitu juga sebaliknya.

Menurut Faiz (2010:218) dengan adanya penerapan produk kredit yang baik dapat menjamin perbaikan perusahaan pegadaian dalam waktu yang cukup panjang karena setiap proses kredit yang diberikan tentu dilakukan dengan sistem adil, artinya pihak pegadaian memberikan kredit yaitu berupa uang kemudian nasabah wajib memberikan jaminan yang tepat dan sesuai dengan jumlah uang atau barang yang dikreditkannya, sehingga dengan ini perusahaan pegadaian dalam melaksanakan proses kredit tidak terlalu merugi dan lain sebagainya namun dengan catatan harus selalu tetap hati-hati.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang dijelaskan di atas maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan produk KCA pada PT Pegadaian (Persero) cabang Malang?
2. Bagaimana respon nasabah pada kualitas pelayanan pelaksanaan produk KCA oleh PT Pegadaian (Persero) cabang Malang?

### **C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam sebuah penelitian sangat penting untuk dilakukan sehingga peneliti menjadi terarah dalam menentukan proses pengumpulan data pada saat berada di lapangan serta pembahasan juga tidak menjadi luas sehingga memunculkan kebingungan atas penelitian yang dilakukan, oleh karena itu peneliti di sini membataskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Peneliti hanya memfokuskan pada pelaksanaan produk KCA dan kualitas pelayanan pemberian kredit cepat dan aman (KCA) kepada nasabah oleh PT Pegadaian (Persero) cabang Malang.
2. Peneliti juga memfokuskan pada semua jenis nasabah yang melakukan proses kredit (KCA) di PT Pegadaian (Persero) cabang Malang.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas serta adanya sedikit penjelasan mengenai batasan dalam penelitian ini, maka berikut beberapa tujuan yang ingin diketahui oleh peneliti:

- a) Mendeskripsikan mengenai proses pelaksanaan program KCA (Kredit Cepat dan Aman) oleh PT Persero cabang Malang.
- b) Mendeskripsikan respon nasabah mengenai kualitas pelayanan dari proses pelaksanaan program KCA oleh PT Pegadaian (Persero) cabang Malang.

##### **2. Manfaat penelitian**

Berdasarkan pada beberapa hal di atas maka berikut peneliti uraikan mengenai manfaat-manfaat yang diperoleh dalam kegiatan penelitian ini:

- a) Bagi peneliti selanjutnya

Dari hasil penelitian yang dilakukan ini, peneliti sangat mengharapkan adanya manfaat yang bisa dirasakan oleh peneliti selanjutnya yang mengangkat tema serta tempat penelitian yang sama, sehingga penelitian ini dapat menjadi referensi utama baik dalam pelaksanaan kegiatan penelitian maupun penyusunan laporan akhir nantinya.

b) Bagi PT Pegadaian (Persero) cabang Malang

Sebuah perusahaan akan lebih dikenal oleh masyarakat apabila namanya sering digunakan oleh beberapa peneliti untuk dijadikan sebagai pusat pengamatan karena sebuah kalimat saat ini bisa mengubah pandangan seseorang dengan sangat mudah, sehingga melalui tulisan ini peneliti sangat mengharapkan adanya kepercayaan dalam diri masyarakat untuk kemudian menjadi nasabah atau sekedar menggunakan sedikit jasa atas PT Pegadaian ini.

c) Bagi Universitas Muhammadiyah Malang

Sama halnya dengan poin di atas, semakin banyak mahasiswa yang melakukan di tempat-tempat besar lainnya maka akan semakin mempererat hubungan baik antar lembaga pendidikan dengan perusahaan yang dimaksud.

